

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS	Código: PAO-003
		Versión: 08
	Proceso: Administración de la Oferta de los RNR Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana	Página 1 de 6
		Fecha de Aprobación: 01/06/2020

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para la presentación y el seguimiento de las quejas de los usuarios por el aprovechamiento indebido de los recursos naturales renovables

2. ALCANCE

El procedimiento va desde que se recibe la solicitud de queja hasta que se profiere notificación del acto administrativo.

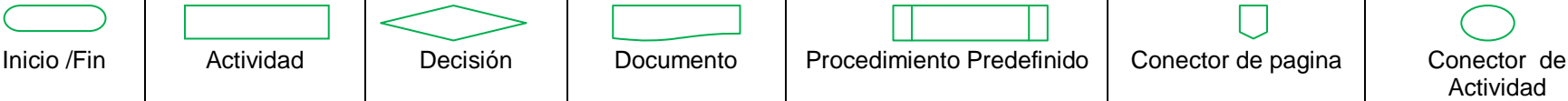
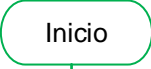
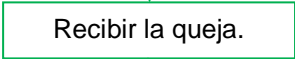
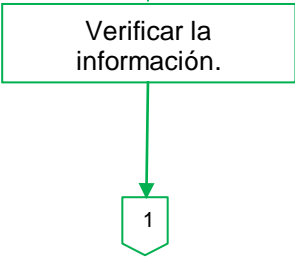
3. DEFINICIONES

3.1. QUEJA: Reclamación que interpone un usuario ante la Corporación mediante oficio, email o vía telefónica por afectación o uso inadecuado de los recursos naturales renovables y/o el ambiente.

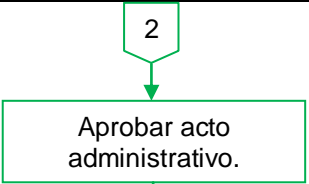
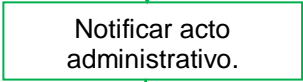
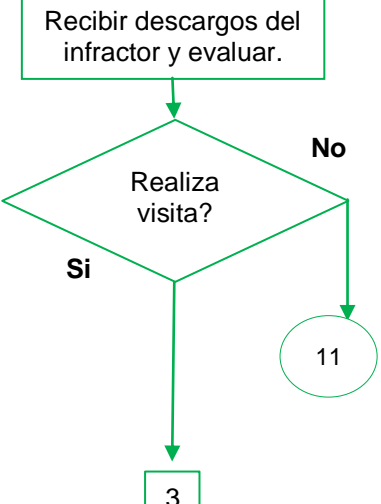
4. CONDICIONES GENERALES

Ninguno.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

						
ID	ACTIVIDAD (DIAGRAMA DE FLUJO)	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO	
1		Inicio del procedimiento				
2		<p>El personal adscrito a la Oficina Atención al Usuario o la Secretaria en el caso de las Sedes Regionales de la Corporación recibe la queja, esta puede ser verbal, telefónica o escrita. Como mínimo debe contener: Asunto concreto, Ubicación exacta, Fecha de ocurrencia de los hechos y su duración, Nombre o identificación del presunto infractor si es conocido e Identificación del quejoso, dirección y teléfono (si así lo quiere). Cuando se trata de quejas verbales se procede a diligenciar el Formato Recepción de Quejas por el Uso y Aprovechamiento de RNR F-PAO-011.</p>	Cada vez que se requiera.	Oficina atención al usuario / secretaria.	Formato Recepción de Quejas por el Uso y Aprovechamiento de RNR F-PAO-011.	
3		<p>Una vez recibida la queja, se efectúa un análisis previo de la misma, con el fin de determinar si ya se tiene quejas anteriores sobre el mismo y si el trámite corresponde a la Corporación se abre y se radica expediente, o por el contrario, es competencia de otras autoridades, caso en el cual se le informa al quejoso o interesado. En caso de que la queja llegue por escrito pero no sea de competencia de la Corporación, se debe remitir a la autoridad que corresponda.</p>	Cada vez que se requiera.	Oficina atención al usuario / secretaria.	Ninguno	

4	<pre> graph TD 1{{1}} --> A[Autorizar visita.] </pre>	<p>Una vez se haya establecido que la queja es competencia de la Corporación, el Coordinador de la Regional autoriza visita ocular de acuerdo al cronograma de actividades y a la gravedad de la queja.</p>	<p>Cada vez que se requiera.</p>	<p>Coordinador Regional / Subdirector Administración de la Oferta RNR.</p>	<p>Auto de visita</p>
5	<pre> graph TD A[Autorizar visita.] --> B[Realizar visita y elaborar concepto.] </pre>	<p>El Técnico realiza visita técnica, con el fin de verificar los hechos denunciados, evaluar la afectación causada al medio ambiente o a los recursos naturales e identificar al presunto infractor y tomar las medidas preventivas del caso y con base a esta información elabora concepto técnico.</p> <p>El Coordinador de la Sede Regional de Apoyo / Subdirector Administración de la Oferta, revisa el concepto técnico y firma.</p>	<p>Cada vez que se requiera.</p>	<p>Coordinador sede regional de apoyo / Subdirector Administración de la Oferta.</p>	<p>Concepto técnico.</p>
6	<pre> graph TD B[Realizar visita y elaborar concepto.] --> C[Proyectar acto administrativo.] C --> 2{{2}} </pre>	<p>El Abogado de la Coordinación proyecta acto administrativo. Verificados los hechos y si no constituyeron infracción ambiental, que amerite iniciar la investigación se ordena el archivo. Si se verifica que sí existen los hechos y que se ocasionó daño a los recursos naturales, pero no se ha identificado el posible infractor, se dicta auto de pruebas tales como testimonios, declaración de parte, documentales etc. con el fin de identificar e individualizar el presunto infractor. Si en la información que obra en el expediente se determina que existió daño a los recursos naturales y hay infractor conocido, se procede a dictar auto iniciando investigación administrativa ambiental y se formula pliego de cargos.</p>	<p>Cada vez que se requiera.</p>	<p>Profesional asignado.</p>	<p>Acto administrativo.</p>

7		<p>El Coordinador de la Sede Regional de Apoyo / Subdirector Administración de la Oferta, revisa el acto administrativo verificando aspectos de forma y contenido del documento.</p>	<p>Cada vez que se requiera</p>	<p>Coordinador sede regional de apoyo / Subdirector Administración de la Oferta</p>	<p>Acto administrativo</p>
8		<p>La Secretaria de cada coordinación recibe el documento radica en la base de datos y en el libro radicador, proyecta y remite los oficios comisorios y citatorios para notificar el acto administrativo. Notifica en la regional Guanentina el personal adscrito de la oficina de atención al usuario o la secretaria en cada regional cuando el usuario resida en la ciudad sede de la oficina. En los demás municipios de la jurisdicción la notificación es efectuada por las inspecciones municipales de policía o la personería. Esta se realiza en el Formato Diligencia de Notificación F-PAO-014.</p>	<p>Cada vez que se requiera</p>	<p>Secretaria / Oficina Atención usuarios Notificador</p>	<p>Formato Diligencia de Notificación F-PAO-014.</p>
9		<p>Recibidos los descargos, se procede a analizarlos y a decretar las pruebas que se soliciten.</p> <p>Si al revisar, el Subdirector o el Coordinador determinan que no es necesario realizar vista se pasa a la actividad 11 para que el Abogado proyecte acto administrativo. Si es necesario visita pasa a la actividad 10.</p>	<p>Cada vez que se requiera.</p>	<p>Coordinador sede regional de apoyo / Subdirector Administración de la Oferta.</p>	<p>Ninguno</p>

10	<pre> graph TD 3[3] --> A[Realizar visita según programación.] </pre>	<p>Se realiza la visita a campo y se verifica por inspección ocular. Se elabora concepto técnico según hallazgos encontrados.</p> <p>Es revisado por el Coordinador o Subdirector Administración de la Oferta y se entrega al abogado para proyectar acto administrativo.</p>	Cada vez que se requiera.	Técnico asignado.	Cronograma de Actividades SAA, SAO Y Sedes Regionales de Apoyo F-PAO-013. *Concepto técnico.
11	<pre> graph TD A --> B[Proyectar acto administrativo.] </pre>	<p>El Abogado proyecta el acto administrativo mediante en el cual expone el contenido del concepto técnico antes citado y exonera o impone sanción al infractor.</p>	Cada vez que se requiera.	Profesional asignado.	Acto administrativo.
12	<pre> graph TD B --> C[Aprobar acto administrativo.] </pre>	<p>La resolución debe ser aprobada por el Subdirector de Administración de la Oferta de RNR y firmada por el Director General cuando aplique.</p>	Cada vez que se requiera.	Coordinador sede regional de apoyo / Subdirector Administración de la Oferta / Director General.	Resolución.
13	<pre> graph TD C --> D[Notificar resolución.] </pre>	<p>Se debe notificar y ordenar la publicación de dicho auto en un periódico de amplia circulación regional o en la gaceta institucional (página web).</p>	Cada vez que se requiera.	Notificador.	*Formato Diligencia de Notificación F-PAO-014 * Notificación por Aviso F-PAO-039.
14	<pre> graph TD D --> E[Archivar en expediente.] </pre>	<p>Archivar los documentos en el expediente.</p>	Cada vez que se requiera.	Secretaria / Funcionario encargado de archivo.	Expediente de Queja Ambiental
15	<pre> graph TD E --> F([Fin.]) </pre>	Fin del procedimiento			

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS	Código: PAO-003
		Versión: 08
	Proceso: Administración de la Oferta de los RNR Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana	Página 6 de 6
		Fecha de Aprobación: 01/06/2020

6. NORMATIVIDAD

- ✓ Decreto 1076 de 2015
- ✓ Normograma -Matriz de requisitos legales, reglamentarios y otros PEC-005

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ Intranet, instructivos CITA, Guías y procedimientos CITA
- ✓ Cronograma de Actividades Regionales F-PAO-013
- ✓ Formato Diligencia de Notificación F-PAO-014
- ✓ Formato Recepción de Quejas por el Uso y Aprovechamiento de los RNR F-PAO-011.
- ✓ Cronograma de actividades regionales F-PAO-013.
- ✓ Formato Diligencia de Notificación F-PAO-014.
- ✓ Hoja de Campo Investigaciones Administrativas o Quejas F-PAO-018.
- ✓ Acto Administrativo.
- ✓ Concepto Técnico.

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Cambios Realizados
02	07/05/08	Ajustes al contenido del procedimiento
03	06/10/09	Inclusión de las tablas de control de cambios y distribución; y ajustes de la supervisión del Sub de GA
04	30/10/09	Eliminación de la tabla de control de distribución.
05	21/11/2014	Modificación del encabezado.
06	28/09/2015	Modificación de la abreviatura de identificación del procedimiento y contexto en referencia al; "Subdirector de Administración de la Oferta de los RNR Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana y Sedes Regionales de Apoyo".
07	12/09/2016	Cambio de logotipo : "Responsabilidad ambiental, compromiso que nos une"
08	01/06/2020	Modificación del logotipo "CAS 4.0" y eslogan "Más Cerca, Mejor conectados"